

Vous pouvez aussi déposer une plainte en utilisant les coordonnées suivantes :

**Autorité des marchés financiers**

Direction des plaintes et de l'indemnisation  
800, rue du Square-Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
C. P. 246, Tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3

**Montréal :** 514-395-0337

**Québec :** 418-525-0337

**Sans frais :** 1-877-525-0337

**Télécopieur :** 1-877-285-4378

**Commissariat à la protection de la vie privée du Canada**

Si vous estimez que les Services de gestion privée de patrimoine HSBC (Canada) Inc. n'ont pas pris les mesures qui s'imposent pour régler votre problème, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, un organisme indépendant chargé d'aider les clients à résoudre leur problème en matière de confidentialité.

**Commissariat à la protection de la vie privée du Canada**

30, rue Victoria  
Gatineau (Québec) K1A 1H3

**N° de téléphone :** 819-994-5444

**Sans frais :** 1-800-282-1376

**N° de télécopieur :** 819-994-5424

**Services de gestion  
privée de patrimoine  
HSBC (Canada) Inc.**

Pour répondre  
à vos plaintes

**Nous sommes à l'écoute  
de vos besoins**

**Publié par les Services de gestion privée de  
patrimoine HSBC (Canada) Inc.**

8500627-FR\_2018-11  
N° AE P1810002 30092019



Chez Services de gestion privée de patrimoine HSBC (Canada) Inc., nous nous engageons à vous offrir la meilleure expérience client possible. Si nos produits ou nos services ne répondent pas à vos attentes, nous vous encourageons à nous le faire savoir sans tarder afin que nous puissions régler rapidement le problème.

### **Comment déposer une plainte?**

Nous vous invitons à déposer d'abord votre plainte auprès de votre conseiller en placement ou de votre planificateur de patrimoine.

Vous pouvez également :

Écrire à : [ca.hpws.complaints@hsbc.ca](mailto:ca.hpws.complaints@hsbc.ca), ou  
Nous appeler sans frais au : 1-844-756-7783, ou  
Poster une lettre à notre siège social, à l'adresse suivante :

#### **Services de gestion privée de patrimoine HSBC (Canada) Inc.**

70, rue York, bureau 300  
Toronto (Ontario) M5J 1S9

**À l'attention de :** Middle Office

Essayez de donner le plus de détails possible.

Nous comptons accuser réception de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables. Nous vous ferons parvenir une lettre d'accusé de réception qui contiendra les coordonnées de la personne qui traitera votre plainte. Une fois que nous aurons fait notre enquête au sujet de votre plainte, une réponse écrite vous sera transmise.

### **Le problème n'est toujours pas réglé?**

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte par la HSBC, vous avez la possibilité de

déposer votre plainte auprès du commissaire aux plaintes de la HSBC.

### **Commissaire aux plaintes de la HSBC**

La HSBC a nommé un commissaire aux plaintes pour faciliter le règlement des différends. Si vous estimez que votre problème n'a pas été résolu à votre satisfaction, communiquez avec le commissaire aux plaintes.

Vous recevrez un accusé de réception, par courriel, par téléphone ou par la poste, selon votre préférence. Des recherches approfondies seront entreprises, après quoi le commissaire aux plaintes de la HSBC vous répondra par écrit en indiquant les détails de son enquête, sa décision et une explication du processus décisionnel.

Le commissaire aux plaintes de la HSBC examinera votre plainte une fois que l'équipe de traitement des plaintes des Services de gestion privée de patrimoine HSBC (Canada) Inc. aura effectué une enquête approfondie. Les coordonnées du commissaire aux plaintes de la HSBC sont les suivantes :

#### **Commissaire aux plaintes de la HSBC**

C. P. 9950, succursale Terminal  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 4G3  
**N° de téléphone sans frais :** 1-800-343-1180  
**Courriel :** [commissioner\\_complaints@hsbc.ca](mailto:commissioner_complaints@hsbc.ca)

Vous pouvez également communiquer avec l'un des organismes externes indiqués ci-après pour tenter de régler votre problème. Les services de règlement des différends ou de médiation sont mis à votre disposition à nos frais.

### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un organisme indépendant chargé d'intercéder pour les clients d'établissements de services financiers. L'OSBI examinera votre plainte si 90 jours se sont écoulés depuis que vous avez déposé votre plainte et que nous n'y avons pas répondu, ou si vous avez reçu une réponse finale de notre part et qu'elle ne vous satisfait pas. Vous disposez d'un délai de 180 jours civils pour soumettre votre plainte à l'OSBI.

#### **Bureau de l'Ombudsman**

401, rue Bay, bureau 1505  
C. P. 5  
Toronto (Ontario) M5H 2Y4

**N° de téléphone sans frais :** 1-888-451-4519

**N° de télécopieur sans frais :** 1-888-422-2865

**Courriel :** [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

**Site Web :** [www.obsi.ca/fr](http://www.obsi.ca/fr)

L'OSBI pourra communiquer avec l'équipe responsable de la résolution des plaintes de la HSBC. Si vous le désirez, le commissaire aux plaintes de la HSBC pourra vous aider à faire parvenir vos plaintes à l'OSBI.

#### **Autorité des marchés financiers**

Si vous êtes un résident du Québec et que vous n'êtes pas satisfait du règlement de votre plainte, nous enverrons, à votre demande, une copie du dossier à l'Autorité des marchés financiers qui peut évaluer la plainte et offrir d'autres services de médiation s'il y a lieu.